

تثمين رأس المال الفكري من أجل التنمية

د. / بن عبد العزيز فطيمة / بن حمودة

د. / خضراوي ساسية

جامعة سعد دحلب - البليدة

مقدمة:

بدأ الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري منذ بداية التسعينات من القرن الماضي، بعد أن أصبح يحل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة. وبهذا أصبح موضوع رأس المال الفكري اليوم من أبرز موضوعات إدارة الموارد البشرية.

التنمية الاقتصادية هي تقدم المجتمع عن طريق استنباط أساليب إنتاجية جديدة أفضل ورفع مستويات الإنتاج من خلال إيماء المهارات والطاقات البشرية وخلق تنظيمات أفضل، هذا فضلا عن زيادة رأس المال الفكري المتراكم في المجتمع على مر الزمن، ومن ثم فإن التنمية الاقتصادية لا تنطوي فقط على التغيرات في المجالات الاجتماعية والهيكلية والتنظيمية.

يقوم تطوير قدرات رأس المال البشري وبالتالي رأس المال الفكري على متغيرات عدة نحاول أن نناقش بعضها في جملة النقاط المتسلسلة:

التدريب والرسكلة نشاط لإعداد وتنمية وتطوير قدرات ومهارات ومعارف الأفراد قصد تنمية قدرات رأس المال الفكري؛

تكنولوجيا المعلوماتية التي تفرضها التطورات التقنية والعلمية الهائلة والمتسارعة وفي قمتها ثورة المعلومات والاتصالات؛

الاهتمام باللغة نتيجة اشتداد الضغوط من أجل ظروف عمل أفضل ومشاركة أوسع في إدارة المنظمات بما يحقق مصالحهم؛

والالتزام بالأخلاقيات التي أصبحت موضوع متجدد يرتبط بكل مناحي الحياة، وقبلها يجب أن تبدأ من الفكر البشري.

1- تقديم رأس المال الفكري:

يرتبط رأس المال الفكري بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها الفرد في المجتمع من خلال منظمة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق. ففي الواقع، فإن معظم المنظمات مازالت ليس لها الوعي الكافي بمفاهيم رأس المال الفكري واقتصاد المعرفة، فهذا الأخير يقترح أنه بالإضافة إلى اختلاف الأفراد في قيمتهم بالنسبة للمنظمة، فإنهم يحتاجون لطرق مختلفة لتوجيههم وإدارتهم، ولذلك ينبع مصدر الاهتمام بالأصول الفكرية التي أصبحت قابلة للقياس، لأن قياس القيمة الحقيقية للمعرفة أصبح ضروريا للمنظمات التي لديها براءات الاختراع والعلامات التجارية المميزة، خاصة في ظل تفوق قيمة الأفكار المبتكرة عن قيمة الثروات المادية، لذلك أصبح لزاما على المنظمات المعاصرة البحث عن الثروات الفكرية والمهارات والأفكار الإبداعية والغير مستغلة في مواردها البشرية، حتى يمكنها الاستثمار فيها وتحويلها إلى أرباح أو إلى مركز استراتيجي أفضل، أو لتحقيق ميزة تنافسية.

يعد العنصر البشري مصدر الأفكار والأداة الرئيسية في تحويل التحديات إلى قدرات تنافسية. وهو العنصر الحاسم في تحسين وتطوير الأداء. وهو استثمار وتنمية قدرات الأفراد وحفزهم للإجادة في الأداء حيث تبنى القدرات الإنتاجية للأفراد وتنمو بالتخطيط والإعداد والعمل المستمر للتحسين والتطوير في كل المجالات.

تعتبر الموارد البشرية من المقاييس الأساسية التي تقاس بها ثروة الأمم باعتبار أن هذه الموارد على رأس المكونات الرأسمالية والأصول المؤثرة في الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول، حيث أصبح العنصر البشري ودرجة كفاءته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم.

تشمل التنمية البشرية الصحة والتغذية، التعليم، التدريب، الحصول على المعرفة لتنمية قدرة الابتكار والإبداع، تحقيق مستوى أفضل للمعيشة، المشاركة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للمجتمع، التوظيف، القضاء على الفقر.

تتمثل إدارة الموارد البشرية في أداء الفعاليات والأنشطة المختلفة كالتخطيط والتنظيم والتطوير والقيادة، وهي الإدارة المعنية بتحفيز الموظفين للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية بكفاءة وفعالية والجمع بين الشركة والموظف في نفس الاتجاه والمساهمة في تحقيق أهداف كل منهما وكذلك المساهمة في زيادة حصة الشركة في السوق والمحافظة عليها.

اقتصاد المعرفة فرع جديد من فروع العلوم الاقتصادية، يقوم على فهم جديد أكثر عمقاً لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد وتقدم المجتمع. فمفهوم المعرفة ليس بالأمر الجديد، فقد رافقت الإنسان منذ أن تفتّح وعيه باتساع مداركه وارتقت معه من مستوياتها البدائية حتى وصلت إلى ما عليه الآن. وعليه، يمكن تشبيه عناصر رأس المال الفكري بمجموعة متراكمة ومجمعة من المعارف، كل فرد ينظر إلى جانب المعرفة الذي يدخل في دائرة اهتماماته.

عملت تكنولوجيا المعلومات على نقل المجتمعات عبر الزمن إلى عصر انفجار معلوماتي وبروز معرفة جديدة خاصة في مجال الخدمات الالكترونية، حيث استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تنشأ ما يطلق عليه حالياً اقتصاد المعلومات الذي أنهى الاقتصاد الذي يعتمد على الصناعة، لأن المعرفة وليست الصناعة هي مفتاح النمو الاقتصادي في العصر الحديث، وأصبحت المعرفة من أهم الموارد لأي نشاط اقتصادي وأن تدفق المعرفة هو العامل الأهم لنجاح هذا النشاط والاستمرار فيه.

الاقتصاد المبني على المعرفة هو الاقتصاد الذي يدرك أهمية المعرفة والتكنولوجيا، ويهتم بتطبيقهما في النشاطات الاقتصادية وحتى الاجتماعية والاستفادة من الترابط بين تكنولوجيا المعلومات ومختلف القطاعات ليصبح الاقتصاد مبنياً على المعرفة والتعليم.

يمكن تعريف رأس المال الفكري وفق صيغ مختلفة، نلخص منها:

- رأس المال الفكري هو مجموعة من المعارف والخبرات والمنجزات التي يمتلكها الأفراد قصد الإسهام في تطور مجتمعاتهم بل والعالم بأسره؛
- رأس المال الفكري هو المعرفة التي يمكن تحويلها إلى عوائد؛
- رأس المال الفكري هو القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلية) ورأس المال البشري؛
- رأس المال الفكري هو المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة؛
- رأس المال الفكري هو المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن وضعها بالاستخدام لتنشئ الثروة؛
- رأس المال الفكري هو الأصول غير الملموسة التي يملكها المجتمع من خلال استخدام موجودات فكرية.

وبذلك، يتمثل رأس المال الفكري في الأصول غير المادية (غير الملموسة) ليشمل عنصرين:

- رأس المال البشري وهي المعرفة المتخصصة المحفوظة في ذهن الفرد والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً؛
- والأصول الفكرية وهي المعرفة المستقلة عن الفرد وتمتلكها المنظمة.

يتكون رأس المال الفكري من عدد من المكونات غير المادية المتمثلة في المعرفة والمهارات والخبرة والمعلومات والمذكرات المكتوبة والمنشورات وبراءات الاختراع وحقوق الطبع والعلامات التجارية.

تمر عملية تنمية رأس المال الفكري بمراحل ثلاثة هي:

1. تحليل الاحتياجات الحالية والمستقبلية من القدرات والخبرات؛
2. تحليل الطاقات المتاحة والمتوقعة؛
3. وتصميم السياسات والخطط الملائمة لسد الفجوة بين المستويات المطلوبة من الخبرات والقدرات وبين المستويات الفعلية المتاحة.

لكي تتم الاستفادة القصوى من رأس المال الفكري، فإنه لا بد من إدارة الأصول الفكرية بفعالية، ولا بد من إدراك اختلاف قيمة هذه الأصول، فبعض الأصول تحتاج إلى تنميتها والاستثمار فيها، وبعضها يحتاج لوقف الاستثمار فيها، أما البعض الآخر فقد لا يكون ذو قيمة على الإطلاق، وهذا يعني أن الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري الوجه الجديد لاقتصاد المعرفة، حيث صار لرأس المال الفكري دور كبير في خلق قيمة للمنظمة.

ويعتمد النجاح في الاقتصاد المبني على المعرفة على القدرة على الابتكار والمعرفة. وتشير الدلائل التطبيقية إلى أن الشركات التي تنجح في الاقتصاد المبني على المعرفة هي الشركات ذات التوجه العالمي وتلك التي تتمتع بإنتاجية مرتفعة وتستثمر بكثافة في مجال تطوير المعرفة والخبرة. ذلك أن مفاتيح الأداء القوي في الاقتصاد المبني على المعرفة تتمثل في التوليد الناجح للمعرفة وامتلاك تلك المعرفة ونشرها واستخدامها.

وأول متغير يحتاج إليه لتنمية رأس المال الفكري هو الحاجة للمعلوماتية التكنولوجية، وهو ما تناوله في الفقرة اللاحقة.

2-تكنولوجيا المعلومات متغير أساسي لتنمية رأس المال الفكري:

إن التقدم الحاصل في التكنولوجيا والتغير السريع الذي تحدثه في الاقتصاد يؤثران ليس في درجة النمو وسرعته فحسب، وإنما أيضاً في نوعية حياة الإنسان. فثورة التكنولوجيا، وبالأخص ثورة الاتصالات والإنترنت، تؤثر في تعليم الإنسان وتربيته وتدريبه، فالمجتمع، وكذلك الإنسان، الذي لا يسعى إلى مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي سرعان ما يجد نفسه عاجزاً عن ولوج الاقتصاد الجديد والمساهمة فيه. والدولة التي لا تدرك أن المعرفة هي اليوم العامل الأكثر أهمية للانتقال من التخلف إلى التطور ومن الفقر إلى الغنى ستجد نفسها حتماً على هامش مسيرة التقدم، لتنضم في نهاية المطاف إلى مجموعة ما يسمى (الدول النامية).

أدى التطور المعرفي والتكنولوجي في مجالات الكمبيوتر والاتصالات إلى فيض من المعلومات والمعرفة وإلى إمكانية اختصار الزمن واختزال المسافات. مما شجع الشركات على تحسين أداءها وزيادة قدراتها التنافسية.

من خلال مؤتمرات إقليمية، برزت نظرات دولية مختلفة للبنية التحتية للمعلومات والاتصالات. ونلخص نظرة هذه الدول، وهي الدول المتقدمة، دول آسيا الواقعة على المحيط الهادئ، دول غربي آسيا، دول أمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي، والدول الإفريقية. نظرة الدول المتقدمة-باستثناء الولايات المتحدة وكندا وأستراليا وزيلندا الجديدة:- ليست تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غاية في حد ذاتها ولكنها وسيلة لتزويد مجتمع المعلومات بمحتوى جيد، ومن المسلم به أن وسائل الإعلام الجماهيري بمختلف أشكالها تعتبر في هذا المجال أداة هامة لدعم الإعلام العام والتنمية المجتمعية والتماسك الاجتماعي، وعليه يقترح رؤية لمجتمع معلومات يتاح فيه للأشخاص جميعاً -بدون تمييز من أي نوع كان- ممارسة حقهم في حرية الرأي والتعبير بما في ذلك حرية اعتناق الآراء بدون تدخل وحرية التماس وتلقي وإصدار المعلومات والآراء من خلال أي وسيلة اتصال وعبر الحدود الجغرافية؛

نظرة دول آسيا الواقعة على المحيط الهادئ: ينبغي في سياق بناء مجتمع المعلومات أن نأخذ في الاعتبار السمات الفريدة لهذه المنطقة ومنها الأيدي العاملة المنتجة والسمات الفريدة لهذه المنطقة ومنها التنوع الثقافي واللغوي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تؤدي دوراً هاماً في إحراز الأهداف الإنمائية للأمم المتحدة في الألفية الجديدة التي

تصف مجموعة أساسية من المبادئ والخطوط التوجيهية لمكافحة الفقر والجوع والمرض والأمية والتدهور البيئي وعدم المساواة بين الجنسين. استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقوة دافعة لتعزيز التنمية الاقتصادية والتكنولوجية المستدامة؛

نظرة دول غربي آسيا: تطوير الطاقة البشرية من خلال التعليم والتدريب ببناء واستغلال عمليات التعلم وإنشاء أشكال مؤسسية جديدة تشمل مخططات الحاضنات وبرامج دعم إنشاء الأعمال التجارية المستندة إلى التكنولوجيا وإنشاء مدارس افتراضية للدراسات العليا والأبحاث تستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع المستويات؛

نظرة دول أمريكا اللاتينية ومنطقة الكاريبي: إذ ترى أن النفاذ إلى تكنولوجيات المعلومات واستخدامها على النحو الصحيح ينبغي أن يمثل أحد الشواغل الأساسية لبلدان المنطقة وهو ما من شأنه أن يساعد على تعزيز روابط الصداقة القائمة على مبدأ المساواة في الحقوق و صوب القضاء على الفروق الاجتماعية والاقتصادية القائمة في مجتمعاتها، وبالتالي تحقيق الرفاه الاجتماعي بواسطة المساهمة في استئصال الفقر وخلق الثروة والنهوض بالتنمية الاجتماعية وتعزيزها والمشاركة الديمقراطية والتنوع اللغوي والهوية الثقافية، وفي نفس الوقت الذي يكفل فيه فرصاً متساوية في اكتساب وسائل الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بينما يساند في جميع الأوقات مبدأ الشرعية لكفالة استخدامها بكفاءة وبنظام؛

ونظرة الدول الإفريقية: وذلك بتطوير حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز مبادراتها لدعم الابتكارات المحلية في إفريقيا وتقديم الدعم لأنشطة أكاديمية اللغات الإفريقية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنشاء صندوق خاص لرقمنة الأرشيفات والمكتبات الإفريقية التي تشكل التراث الثقافي للقارة ويمكن أن تشكل جزءاً من مساهمة إفريقيا في مجتمع المعلومات بإعادة إنشاء "المركز الإفريقي لتبادل الأنباء" وإنشاء شبكة تلفزيونية إفريقية متعددة الأطراف والاستثمار في صياغة محتوى الوسائط الإفريقية وكذلك التكنولوجيات الجديدة.

يعتبر التطور في تكنولوجيا التعليم وكذلك في التعليم التكنولوجي هو المحور الأساسي لدفع التقدم التكنولوجي للدول. فالاستثمار في تنمية القدرات الإنسانية والموارد البشرية من خلال التعليم والتدريب والتوجيه لتنمية قدرات الابتكار والاختراع والتنظيم والمعرفة هي في الحقيقة بمثابة دفع لعجلة التنمية التكنولوجية.

إن استخدام تقنيات المعلومات في العملية التعليمية هي ليست رغبة أو تمني كما يحلو للبعض أن ينظر إليها، وإنما يرتبط واقعا بمجموعة ثوابت يجب توفرها من أجل الاستفادة في استخدام هذه التقنيات الرقمية.

يتلخص دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية في محورين أساسيين: أولهما كأحد أهم مصادر التقدم وزيادة الدخل الوطني في معظم الدول، ثانيهما الآثار الإيجابية للتقدم في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على جميع القطاعات الاقتصادية الأخرى:

صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتقدم وزيادة الدخل الوطني: بالنسبة للمحور الأول، يمثل قطاع الاتصالات والمعلومات قطاعا اقتصاديا حيويا، يشتمل على عمليات إنتاجية مركبة تتسم بقيمة اقتصادية مضافة مرتفعة وعمالة ذات قدرات فنية عالية، وتتصل بها عمليات تجارية وخدمائية واسعة النطاق تشمل شراء المعدات، والبرمجيات، وغيرها، مما يجعل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قطاعا ذا أهمية حيوية في كافة الدول تقريبا، بل وأكثر أهمية في الدول التي تعتمد عملية التنمية فيها اعتماداً مباشراً على القدرة على التواصل. وقد اكتسب هذا القطاع أهمية مضاعفة نتيجة للنمو المطرد للإنترنت وشبكة الويب العالمية والتطبيقات الممكنة على الإنترنت، وتشمل أنشطته أيضاً تطبيقات كل من الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والخدمات الطبية الخ؛

صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومساهمتها على بقية القطاعات الاقتصادية: أما بالنسبة للمحور الثاني، فتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير وسائل دعم الأنشطة التي تنتفع من المعلومات الموجهة والموثوق بها بما في ذلك تحسين ظروف المجتمعات المحرومة وخفض من حدة الفقر؛ فعلى سبيل المثال، تجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرعاية الصحية أكثر شمولاً وتتيحها لقطاعات أوسع من خلال العلاج عن بعد، كما تزيد من فاعلية التعليم عن طريق التعلم عن بعد.

لكن الواقع التقني الجديد أصبح يستخدم في المجالات الإنتاجية والصناعية والتشييد والنقل والاتصالات، وهو ما أحدث ضرورة التعلم المستمر لتقنيات الحاسبات الآلية والاتصالات والإلكترونيات. وهو ما يجعل تكنولوجيا المعلومات تحتاج للتدريب والرسكلة، وهو ما تناوله في الفقرة اللاحقة.

3- التدريب والرسكلة لإعداد رأس المال الفكري:

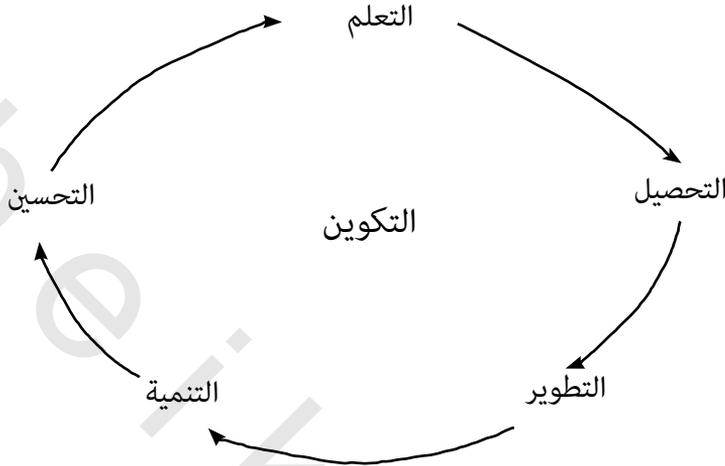
إن الإنفاق في التعليم والتكوين هو إنفاق استثماري في تطوير القوى البشرية العاملة ومن تم تأثيره على النمو والتنمية الاقتصادية للمجتمع لا يحتاج إلى نقاش. ويعتبر التكوين أحد الأدوات الهامة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف المجتمع. فإذا كانت التنمية الاقتصادية تعتبر هدفا رئيسيا لكل مجتمع، فإن التكوين يبقى الوسيلة الفعالة لتحقيق هذا الهدف. ويعد التدريب والرسكلة نشاط مكمل للتعليم والتكوين ومتكامل لإعداد وتنمية وتطوير قدرات ومهارات ومعارف الأفراد في مستويات ومجالات مختلفة فمن المهم أن يبدأ التفكير في تنمية قدرات رأس المال البشري بالتدريب والتطوير. يتطلب نجاح أي برنامج في مجال إدارة رأس المال الفكري توظيف التدريب باعتباره منهجاً مفعلاً لنتائج البحوث ولجهود الاستشارات في هذا الجانب.

كان التكوين في القديم محصورا في شكل تعلم بسيط يتلقاه العامل حول العمل المكلف به، وقد استمرت هذه الطريقة في تلقين المعارف. لكن أصبح بعد نهاية الحرب العالمية الثانية واقعا، خصوصا وأن المعارف أصبحت في تغير مستمر. ومع التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، أصبح المستخدمون في عجز عن التأقلم مع الوضع، مما جعل التكوين والرسكلة (recyclage) ضرورة ملحة والشغل الشاغل لأرباب العمل من أجل مسايرة التقدم التكنولوجي السريع.

التكوين هو الوسيلة الفعالة التي يستخدمها المجتمع لتحقيق الاستفادة الكاملة من الموارد البشرية، بحيث تهدف بصورة أساسية إلى التطوير والتحسين المستمر في المهارات وقدرات الأفراد بالشكل الذي يضمن تضييق الفجوة بين قدرات ومهارات الأفراد وبين متطلبات الوظائف في المجتمع.

التكوين هو كل الأنشطة المقصودة والمنظمة من أجل تحسين المهارات اللازمة للتسيير، يسمح بالانتقال من مستوى إلى مستوى آخر في مجال معطى بهدف الحصول على المعلومة والكفاءة الجديدة والمعارف والقدرات والوضعيات الخاصة بتسهيل تأقلم الأفراد مع المحيط المهني وفي نفس الوقت تحقيق أهداف المؤسسة. فهو النشاط الذي يسمح بانتقال الأفكار والمبادئ والأحكام وأنظمة النشاطات الجديدة والذي ينتج عنه تحول أو تغيير جذري لهيكله السيكولوجية والنفسية والثقافية للأفراد.

التكوين يتضمن مجموعة أنشطة هي التعلم، التحصيل، التطوير، التنمية، والتحسين. وذلك حسب الشكل الذي يبين علاقة أنشطة التكوين ببعضها:



أصبح التكوين ضرورة من أجل رفع معدلات الإنتاج وتحسين نوعية المنتجات والخدمات ورفع الأداء، فهو عنصر هام وفعال في تحسين أداء العنصر البشري.

تتمثل أهمية التكوين فيما يلي:

- رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية لدى العاملين، سواء من الناحية الفنية أو السلوكية أو الإدارية وغيرها من العوامل التي تقتضيها ظروف العمل؛
- توفير وتدريب اليد العاملة المختصة لإعداد المهام المطلوبة بالمستوى المطلوب، وفي التخصص الذي تشترط فيه المواصفات الدقيقة للوظيفة؛
- إعداد الأفراد للقيام بنشاطات في مناصب ذات طبيعة ومواصفات محددة.

يهدف الرسكلة إلى ضمان إتقان التكنولوجيات وتطويرها حيث يعتبر استراتيجية بعيدة المدى والمتمثلة في التحرر التدريجي من التبعية الخارجية والاعتماد على الطاقات والخبرات والإطارات الفنية المحلية. من هنا تنشأ الحاجة للرسكلة قصد امتلاك التكنولوجيا، بمعنى آخر لا تعتبر التكنولوجيا مجرد عملية تجارية أو نقل للملكية تتعلق بمنفعة ما، وإنما ينطوي الأمر على تزويد المشتري بمهارة معرفية بلغة المورد.

ومن الطبيعي أن يدلى التكوين مشاكل هامة، تجعل الرسكلة ضرورة من أجل تأقلم الأفراد مع الحالات الجديدة، ومن هذه المشاكل نذكر منها:

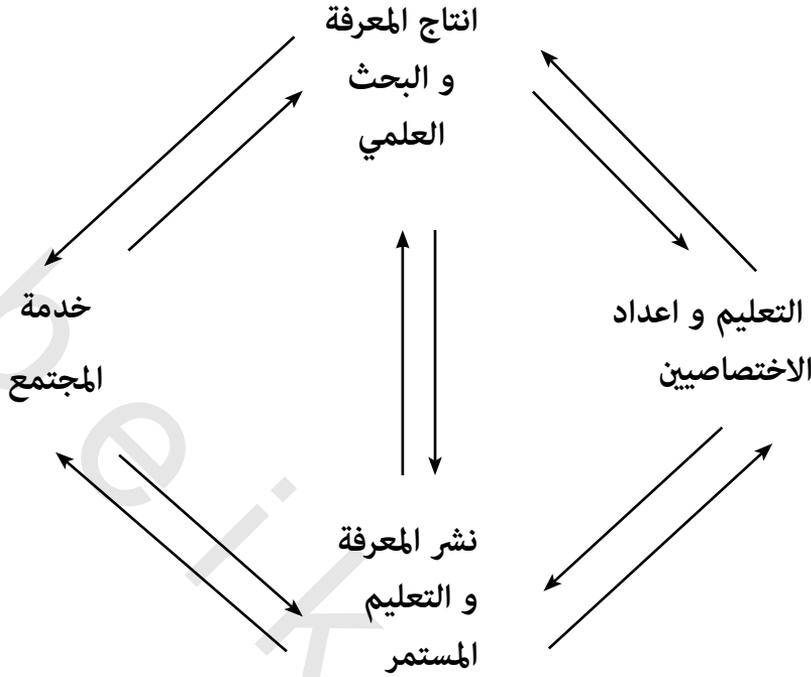
نقص المعرفة، مما يتطلب ضرورة أن تتطور التقنيات البيداغوجية الجديدة بغرض إيصال المعلومات بصفة مباشرة ودقيقة، وهذا بمساعدة التعليم المبرمج في إطار تحسين المستوى تنسيقاً مع التقنيات التقليدية؛

ونقص التأقلم مع الأوضاع الراهنة والتغيرات الحاصلة داخل المجتمع، مما يتطلب التركيز على إعادة التنظيم والتكوين بجعلهما مستمرا من خلال تربصات.

في هذا السياق يشير أدب الموضوع إلى أهمية تطوير مهارات الأفراد للقيام بمسؤولياتهم المهنية على أكمل وجه، وأن هناك حاجة ماسة لتنفيذ برامج تدريبية جديدة تعنى بتدريب العاملين في مراكز المعلومات على استخدام تقنيات المعلومات المتاحة.

إن التدريب في إدارة رأس المال الفكري ينبغي أن يكون مختلفاً جداً من حيث النوعية. ذلك أن هذه الفئة المستهدفة، تمتلك المعرفة والخبرة والمهارة التراكمية نتيجة لتجاربههم السابقة التي تجعل أساليب التدريب التقليدية القائمة على المحاضرات والجلوس لساعات طويلة في قاعات التدريب غير مجدية. ذلك أن تدريب هذه الفئة ينبغي أن يكون قائماً على أساس تبادل الخبرات فيما بينهم وإتاحة المجال لهم للتعرف على الثقافات الأخرى التي من المحتمل أن يعملوا بها. كذلك فإن أي برنامج تدريبي بالنسبة لهذه الفئة يجب ألا يغفل جوانب التقنية والجوانب السلوكية في التعامل مع الأدوار الجديدة بالنسبة لهم. إضافة إلى ذلك فإن برنامج إدارة رأس المال الفكري يركز على ضرورة استثمار خبرات ومهارات هذه الفئة في التدريب بما يمكنهم من نقل تجاربهم للآخرين ويجعل مورد رأس المال الفكري مورداً متواصلاً من حيث العطاء والفاعلية الإدارية.

ومن هنا، يمكن الحديث على دور الجامعة كقاطرة للتنمية وتطوير رأس المال البشري. وثمة رؤية أخرى لوظائف الجامعة بإدراج وظيفة أغفلت، وهي نشر المعرفة بمختلف وسائل النشر وتدريب مستمر لأعضاء المجتمع، بما يعني أن تكون للجامعة أربع وظائف على النحو الآتي:



يمكن النظر لوظائف الجامعة بعرض آخر لا يمكن أن يخرج على نشر المعرفة والعلم بشتى الطرق لجميع أفراد المجتمع ودفع البحث العلمي للأمام خدمة للإنسانية جمعاء. على الرغم من أن التقنية المعاصرة قدمت خدمات جليلة لمؤسسات المعلومات، وساعدتها على القيام بمهمتها؛ إلا أن التقنية في الوقت نفسه سلاح ذو حدين، حيث جرت معها العديد من الصعوبات والتحديات لبيئة العمل والعاملين، مما دفعهم إلى الالتحاق بالبرامج التدريبية بغرض تعويض النقص وتطوير مهاراتهم. وهذا الوضع لا يقتصر على بيئة معينة، بل إنه ينسحب على كل الدول الأخرى التي تعاني من المشكلة ذاتها، ولذا فقد وجدت في التطوير المهني بديلاً لحل هذه المشكلة.

إن مفهوم تنمية الموارد البشرية يشمل التطوير والتعليم والتدريب، ويشترك في إنجاز هذه المهام كل من الحكومة وكافة القطاع الخاص والمجتمع المدني والجامعات وهيئات البحث من خلال:

- تحسين نوعية وجودة التعليم المدرسي باستخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تدريب المدربين؛

- تحسين مهارات المعلمين والبرامج التعليمية حتى يكونوا قادرين على تزويد الطلاب بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات؛
 - ينبغي إدماج تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في التعليم الابتدائي وفي سن مبكر من أجل إطلاق عملية حيوية وفعالة لمحو الأمية الإلكترونية؛
 - اعتماد التعليم عن بعد وسيلة غير تقليدية للتعليم والتعلم في المدارس والجامعات كلما كان ذلك ممكناً، للاستفادة من مزاياه المتعددة وأهمها إمكانية إشراك جميع الفئات في التعليم وتخفيض التكلفة؛
 - توفير برامج محو الأمية الإلكترونية خارج نظام التعليم، لكي يتدرب الأفراد على استعمال تكنولوجيا المعلومات في مختلف شؤون حياتهم؛
 - وإنشاء حاضنات لمؤسسات الاتصالات وتقنية المعلومات؛
- ومن هنا ضرورة العمل على ملاءمة التدريب لاحتياجات سوق العمل على أفضل نحو، مع إيلاء اهتمام خاص إلى التدريب المستمر، وتحديد الحوافز الرامية إلى تشجيع عمالة الشباب واستهدافها على نحو أفضل.
- والتدريب والرسكلة لا يكون أبداً بلغة واحدة، فرأس المال الفكري يحتاج لتطوير اللغة والاحتكاك بين الشعوب عن طريق الترجمة، وهو ما تم تناوله في الفقرة اللاحقة.

4- اللغة لتنمية رأس المال الفكري:

اللغة إحدى وسائل التعبير عما يدور في خَطرات النفس لنقل هذه المشاعر والأحاسيس للآخرين لتحقيق التواصل الإنساني والتفاهم المنشود. وهي نَسَق من الرموز ذات دلالة ومعنى، وهي ظاهرة اجتماعية من صنع الاجتماع الإنساني، فالإنسان هو الكائن الوحيد الذي حُضِي هذه النعمة.

إن اللغة الوطنية هي الأقدر أساساً على القيام بهذا الدور الإنمائي، مع الاستعانة باللغات الأجنبية للأخذ عن المجتمعات الأخرى والاستفادة من تقدمها ومعارفها في إطار رؤية واضحة. ولن يكون في وسع المجتمع أن ينمو تربوياً وثقافياً فحاشا إلا بتلك اللغة التي هي بمثابة المحرك الإنمائي الحقيقي.

إن اللغة هي وسيلة الاتصال الوحيدة بين الثقافات. فاصبح تعلم اللغات الأجنبية ضرورة حتمية سواء للبلدان المتقدمة أو النامية، فهي بالنسبة للبلدان النامية نوافذ

حضرية تطل منها على الثقافات الأخرى، وهي وسيلتها للحاق بركب العصر واقتحام عالم الثورة التكنولوجية العلمية.

تعتبر عملية اكتساب المهارات والملكات في فنون الترجمة وتنميتها وتطويرها عملية أساسية في زيادة الرخاء الاقتصادي للمجتمع، كما أن عالم اليوم يؤكد أن درجة تنافسية المؤسسات تتحدد بمستوى مهارات وملكات العناصر البشرية، أكثر مما ترجع للعوامل الإنتاجية الأخرى.

يلعب التكوين في اللغات الأجنبية دور حيوي، إذ لا بد من تكوين وإعداد أفراد في المؤسسات والمصانع وخاصة فئة المسيرين في اللغات الأجنبية لأنهم بمثابة «العربة الرئيسية التي تقود القطار»، ويخص هذا التكوين الطرق العصرية التي تتماشى مع حداثة المرحلة.

المترجم لا يترجم للفهم بل للإفهام، فالمسألة بالنسبة إليه ليست اكتشاف معنى يجهله بل اكتشاف وسيلة التعبير عن هذا المعنى في لغته الأم. فالأديب يعبر عن فكره، والعالم عن علمه، أما المترجم فيعبر عن فكر سواه وعلم سواه. وبهذا تكون غاية المترجم هو بقاء النص بمعناه بعد ترجمته، فيجب أن تنقل الترجمة المعنى كل المعنى ولا شيء سوى معنى النص الأصلي. ومن صعوبات الترجمة، أنه من الصعب إيجاد المقابل المناسب للمصطلحات، لكن بإمكان تصور تدويل نسبي لاصطلاحات لان معظمها ذو أصل علمي. فقد أدى الإقبال الشديد على ترجمة المؤلفات في هذا العصر إلى بعض التساهل فالمفردات المستحدثة كثيرا ما تتميز بعدم الدقة فتعددت المفاهيم لنفس المصطلح.

وبالتطرق للمتغيرات السابقة أو غيرها، لا يكون لتنمية رأس المال الفكري معنى دون اتصاف العنصر البشري بالأخلاق، وهو ما تناوله في الفقرة اللاحقة.

5- أخلاقيات وأدبيات المهنة شرط لتكوين رأس المال الفكري:

لكل عمل أخلاقيات (Ethics) تحكمه، سواء كان هذا العمل مكتيبيا أم طبيا أم صحافيا أم تطوعيا. فكيف لنا أن ننمي احترام أخلاقيات العمل الضرورية لمزاولة المهنة. وللوصول إلى الهدف نحتاج إلى تعريف شامل لأخلاق المهنة وتتناول أخلاق المهنة شتى أطرافها ووضع العقوبات الرادعة لمن يخل بها وإنذاره خطيا كوننا بحاجة إلى محاكم من نوع خاص.

تعرف أخلاقيات المهنة بأنها نظام المبادئ الأخلاقية وقواعد الممارسة التي أصبحت معياراً للسلوك المهني القويم، فلكل مهنة أخلاقياتها التي تشكلت وتنامت تدريجياً مع الزمن إلى أن تم الاعتراف بها وأصبحت معتمدة أدياً وقانونياً. من هنا كانت الحاجة إلى وضع أنظمة لممارسة المهن المختلفة وخاصة العلمية. وتتضمن هذه الأنظمة الأسس والواجبات والحقوق والمحظورات التي يجب التقيد بها عند ممارسة عمل مهني محدد. هذه المسألة ليست قضية أفراد بل هي قضية دول ومؤسسات لأن حلها يبدأ من وضع استراتيجيات شاملة للتعامل مع المستجدات. وسواء أكانت هذه الاستراتيجيات معلنة أم غير معلنة، مكتوبة أم متفق عليها ضمناً إلا أنها أساس أية معالجة للموضوع وبدونها ستبقى المهنة في مهب الريح تتقاذفها الأهواء.

يَظن البعض أن الفكر البشري لا علاقة له بالأخلاق. بل إن إتباع الأخلاق هو أمر يجب أن يحرص عليه البشر، ولن تعتمد على مدى التزام العاملين بأخلاقيات العمل بناء على قناعاتهم الشخصية بل هي بحاجة لأن تُلزمهم بذلك كجزء من مُتطلبات العمل. إن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل يؤثر على أداء المنظمة وبالتالي فلا بد لها من الحرص على تطبيقها. لذلك فإنه من الضروري تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي في عُرف المنظمة لكي يلتزم به الجميع.

إن الحرص على أخلاقيات العمل هو أمرٌ أخلاقي وديني وإداري. مع الأسف فإن إهمالنا لأخلاقيات العمل يجعل العاملين لا يتعاونون والشركات لا تثق في بعضها والكل يبدأ بسوء الظن ولا يمكننا الاستفادة من خبرات بعضنا. أخلاقيات العمل ضرورة للتطور. لا بد أن تكون لأخلاقيات العمل أولوية أكبر بين موظفينا ومديرينا.

الأخلاق ليست تعبيراً خيالياً وإنما هي منهج واقعي يستمد قيمه من صميم واقع الإنسان في المجتمع، وهي تؤكد حرية الإنسان وإرادته في الاختيار وتحمل المسؤولية، فالفرد مسؤول عن عمله واع لشخصيته محقق للنفع العام لمجتمعه بأسره.

أخلاقيات المهنة هي بيان شامل للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي الذي يقوم به الفرد. ومن أجل ذلك فإن وضع قواعد وخطوط عامة تتخذ كمرجع للتحكيم المهني أو كإجراءات وقائية يستفاد منها في خلق الحس الأخلاقي لتحقيق تطوير المهنة أصبح من المتطلبات الضرورية، بل وأيضا يتعدى الأمر ذلك بتعريفها للمبتدئين في مزاولة المهنة. وهي منطلق لا مناص منه في تكوين رأس مال فكري منضبط في المجتمع.

بعث نبينا محمد صلى الله عليه وسلم ليتمم مكارم الأخلاق، وأثنى كثيراً على حسن الخلق وكان يستعيز من سوء الخلق. ووردت أحاديث كثيرة منها الحديث الذي رواه جابر رضي الله عنه «إن من أحبكم إلي وأقربكم مني مجلساً يوم القيامة أحسنكم خلقاً».

لأخلاقيات وآداب المهنة دور كبير في المجتمع الذي يحترم مبادئ منها الحرص على الصالح العام في كل المسائل المهنية، تقديم أفضل خدمة ممكنة في ضوء الإمكانيات المتاحة، النزاهة والابتعاد عن الانحياز عند الحصول على المعلومات وتقييمها وتقديمها، الحرص على تطوير المعرفة والمهارات والقدرات المهنية والمحافظة عليها...الخ.

الخلاصة:

إن للجزء المهم من رأس المال البشري هو رأس المال الفكري الذي يبرز بشكل واضح في المعرفة التي يجب تحيينها من حين لآخر. فتطوير قدرات رأس المال الفكري يقوم على متغيرات عدة، حاولنا مناقشة بعضها بأسلوب تسلسلي.

التدريب والرسكلة نشاط لإعداد وتنمية وتطوير قدرات ومهارات ومعارف الأفراد قصد تنمية قدرات رأس المال الفكري. وهو مجموعة الأفعال التي تسمح لأعضاء المنظمة لأن يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب بشكل دائم ومتقدم من أجل وظائفهم الحالية والمستقبلية. فالهدف من التدريب ليس فقط توفير الخبرات والمهارات للأفراد ولكن أيضاً تنمية الرغبة لاستخدام قدراتهم بدرجة أفضل لتحقيق أهداف معينة.

تكنولوجيا المعلوماتية التي تفرضها التطورات التقنية والعلمية الهائلة والمتسارعة وفي قمتها ثورة المعلومات والاتصالات. لكن هناك عقبات تعوق نشر التكنولوجيا وتوظيفها والاستفادة منها، خاصة إذا كانت البنية التحتية لأنظمة الاتصالات متدنية وتكلفة استخدام الانترنت عالية وأسعار الحاسبات عالية مقارنة بدخل الفرد، فلا يمكن الاستفادة من نقل التكنولوجيا والمعرفة وتوطينهما إذا ليرتبط ذلك بمتغيرات أخرى تحكمها. ولتطوير رأس المال الفكري، يجب الاهتمام بوسائط الحصول على المعلومات سواء تلك الوسائل التقليدية كالصحف والكتب وأجهزة الراديو والتلفزيون والهواتف أم الوسائل الأحدث كالانترنت والتقنيات متعددة الوسائط.

الاهتمام باللغة نتيجة اشتداد الضغوط من أجل ظروف عمل أفضل ومشاركة أوسع في إدارة المنظمات بما يحقق مصالحهم. فاللغة هي إحدى وسائل التعبير لتحقيق التواصل

الإنساني والتفاهم المنشود لبناء فكر مستنير في المجتمع. وهي ظاهرة اجتماعية من صنع الاجتماع الإنساني، فالإنسان هو الكائن الوحيد الذي حُبِي هذه النعمة لتستخدم للتفكير بلغات مختلفة.

والالتزام بالأخلاقيات التي أصبحت موضوع متجدد يرتبط بكل مناحي الحياة، وقبلها يجب أن تبدأ من الفكر البشري. فأخلاقيات المهنة هي بيان شامل للقيم والمبادئ التي ينبغي أن توجه العمل اليومي للفرد قصد وضع قواعد وخطوط عامة تتخذ كمرجع للتحكيم المهني أو كإجراءات وقائية في خلق الحس الأخلاقي لتحقيق تطوير المهنة. وكما يقول شاعرنا إنما الأمم الأخلاق ما بقيت فإن هم ذهبوا أخلاقهم ذهبوا..

المراجع:

4. إيان دودج، «الإدارة الالكترونية: تأثير الأعمال التجارية الالكترونية على مدير تكنولوجيا المعلومات المعاصر»، << لأصل كتاب من قبل عبد الحكيم أحمد الخزامي >>، ط. دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
5. الأمم المتحدة، مجلس إدارة برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، «إشراك المجتمع المدني في تحسين أسلوب الإدارة المحلية»، الدورة العشرون، نيروبي، 04-08 أبريل 2005.
6. بن زاهي منصور & الشايب محمد الساسي، التدريب كأحد المقومات الأساسية لتنمية القدرات البشرية: نظرة سيكولوجية، مداخله مقدمة في الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، 09-10 مارس 2004.
7. سعد طه علام، «دراسات في الاقتصاد والتنمية»، ط. دار طيبة للنشر والتجهيزات العلمية، القاهرة، 2003.
8. رأفت عبد العزيز غنيم، «بلورة الاستراتيجية العربية لمجتمع الاتصالات والتقنية المعلوماتية إلى مشاريع وبرامج قابلة للتنفيذ»، ط. جامعة الدول العربية، القاهرة، أكتوبر 2003.
9. عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، مداخله مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، -جامعة الزيتونية الأردنية، عمان، 25-2005/04/27.
10. عماد عبد الوهاب الصباغ، «علم المعلومات»، ط. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
11. علاء عبد الرزاق محمد السالمي & حسين عبد الرزاق السالمي، «شبكات الإدارة الالكترونية: أساسيات وأنواع الشبكات الالكترونية وأمن ورقابة الشبكات والتجارة الالكترونية والعمل عن بعد»، ط. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
12. محمد شوكت عليان، الاقتصاد المعرفي، مداخله مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، -جامعة الزيتونية الأردنية، عمان، 25-2005/04/27.

13. منظمة العمل العربية، مكتب العمل الدولي، المتغيرات الدولية وتأثيرها على قضايا التشغيل في البلدان العربية، دورة تدريبية خاصة بـ "تطوير مكاتب التشغيل في الجمهورية اليمنية"، صنعاء، اليمن، 27-29/11/2006.
14. منير محمد الجنيهي & ممدوح محمد الجنيهي، «البنوك الالكترونية»، ط. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
15. نجم عبود نجم، «أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال»، ط. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
16. هوشيار معروف، «تحليل الاقتصاد التكنولوجي»، ط. دار جرير للنشر والتوزيع (الطبعة الثانية)، عمان، 2006.
17. وثائق القمة العالمية لمجتمع المعلومات - جنيف 2003 وتونس 2005: المرحلة الأولى في جنيف بين 10 و12 ديسمبر 2003، والمرحلة الثانية في تونس بين 16 و18 نوفمبر 2005.